

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
Bab II Telaah Pustaka Dan Pengembangan Kebijakan-kebijakan Indikator Empirik	
2.1 Kualitas Pelayanan	8

2.2	Kepuasan Pelanggan	9
2.3	<i>Relationship</i>	12
2.4	Loyalitas Pelanggan	14
2.5	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	17
2.6	Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	19
2.7	<i>Relationship</i> dan Loyalitas Pelanggan	21
2.8	Penelitian Terdahulu	22
2.9	Kerangka Pemikiran Teoritis	29
2.10	Hipotesis	31
2.11	Definisi dan Identifikasi Variabel Operasional	32

Bab III Metode Penelitian

3.1	Sasaran Penelitian	48
3.2	Populasi dan Sampel	48
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.4	Teknik Analisis	50

Bab IV Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

4.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian	61
4.2	Statistik Deskriptif-Karakteristik Responden	64
4.3	Statistik Inferensial	87
4.4	Pengujian Hipotesis	105
4.5	Kesimpulan Bab IV	117

Bab V Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan

5.1 Ringkasan Penelitian	118
5.2 Kesimpulan atas Hipotesis	121
5.3 Kesimpulan atas Masalah Penelitian	125
5.4 Hasil Penelitian	127
5.5 Implikasi	128
5.6 Keterbatasan Penelitian	134
5.7 Agenda Penelitian yang akan datang	135
Daftar Referensi	136
Daftar Riwayat Hidup	141
Lampiran-lampiran	143